

 <p>Cercal Ltda Consultores Geotécnicos Laboratorio de Suelos y Materiales Control de Calidad</p>	PG-P09	Versión: 03¹
	Resolución de quejas	Página 1 de 4

	Nombre	Puesto	Firma	Fecha
Elaborado	Johnny Cerdas Calderón	Dirección Técnica		Mayo 2020
Revisado	Keily Rojas Umaña	Gerencia de calidad		Mayo 2020
Aprobado	Johnny Cerdas Calderón	Alta Dirección		Mayo 2020

Contenido

1	OBJETIVO	1
2	ALCANCE	1
3	TERMINOS Y ABREVIATURAS	1
4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	2
4.1	GENERALIDADES	2
4.2	PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS.....	2
4.5	REGISTROS.....	4

1 OBJETIVO

Establecer las directrices para recibir, registrar, analizar, resolver y dar seguimiento a las quejas que planteen los clientes internos, externos y otras partes interesadas, sobre los servicios que presta CERCAL Ltda.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica cada vez que se reciba una queja, relacionada con los servicios que presta CERCAL Ltda., en el marco del alcance de su Sistema de Gestión de Calidad.

3 TERMINOS Y ABREVIATURAS

4.1. Términos

- Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (3.9.3 ISO 9000:2015).

NOTA: el término “queja” puede significar también reclamación / reclamo. (3.2 ISO 10002:2004).

¹ PG-P01-R03-2020-39

PG-P09		
Resolución de quejas y apelaciones	Versión: 03	Página 2 de 4

4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 Generalidades

Los clientes y otras partes interesadas pueden interponer quejas ante la Alta Dirección de CERCAL Ltda., de manera directa o a través de la Gerencia de la Calidad, la Dirección Técnica del Laboratorio u otro colaborador del laboratorio.

4.2 Proceso de tratamiento de quejas

Las quejas sobre el funcionamiento de CERCAL Ltda., y su SGC, pueden provenir de clientes, entidades regulatorias, integrantes del laboratorio u otras partes interesadas, incluyendo la comunidad; *las quejas pueden ser planteadas* formalmente de manera escrita en papel, vía correo electrónico u otro formato digital, de manera presencial o vía telefónica.

Una descripción del proceso documental de tratamiento de quejas se presenta a continuación:

- Toda queja recibida es registrada en el formulario PG-P09-R01 Recepción de quejas, ya sea por el propio interesado o por la gerencia de calidad al recibir la queja.
- Para remitir la queja, la parte interesada puede utilizar el formulario PG-P09-R01 Recepción de quejas, que se encuentra disponible a quien lo solicite través de los siguientes medios:

- Visitando personalmente las instalaciones

- Enviando un correo electrónico a la dirección info@cercal.co.cr

o, accedendo a través de la página web de Cercal Ltda en el sitio www.cercal.co.cr en la ventanilla de sugerencias.

Una vez seleccionado el medio por el cual se realiza la queja, quien la solicita completa la información del registro y realiza él envío o entrega del formulario a la Gerencia de Calidad, donde se da acuse de recibido.

- Posterior a la recepción del registro PG-P09-R01 se analiza inicialmente por la Alta Dirección junto con la Gerencia de Calidad y/o Dirección Técnica, según el departamento al cual corresponda la queja; pueden existir quejas donde sea necesario que ese análisis sea realizado por ambos departamentos en conjunto con la Alta Dirección, en esta etapa la queja se valida y se define si tiene relación con las actividades y se revisa si el laboratorio tiene toda la información necesaria para poder tramitarla. En caso de quedar validada se determina si la

PG-P09		
Resolución de quejas y apelaciones	Versión: 03	Página 3 de 4

causa es puntual o evidente de tal manera que se pueda dar una respuesta inmediata mediante el PG-P09-R03 Respuesta a la queja.

- Si la causa no es puntual o evidente se inicia el registro PG-P09-R02 Tratamiento y seguimiento a la queja, donde se inicia el proceso de investigaciones, se definen las acciones a realizar y se brinda el seguimiento a las acciones tomadas. Se da tratamiento como oportunidad de mejora, utilizando el registro PG-P10-R01 Reporte de Oportunidades de Mejora; en caso de que se determine que no genera una No Conformidad, se realizan las correcciones del caso, se determina la eficacia, se cierra la Oportunidad de Mejora y se da Respuesta a la queja por medio del registro PG-P09-R03. Para los casos en que se evidencie que ha generado una No Conformidad se da tratamiento en el registro PG-P14-R01 Reporte de Acciones Correctivas, se analizan las causas para determinar la causa raíz; se genera un plan de acciones; una vez cumplido el plan se mide su eficacia; si la medición de la eficacia es exitosa se da respuesta a la queja por medio del registro PG-P09-R03.
- El responsable asignado de realizar la investigación puede acudir a diferentes personas de la organización para realizar la investigación y evaluar el problema, sin embargo, las decisiones referentes al tratamiento del problema no podrán ser tomadas por personas que hayan participado en el servicio que dio origen a la queja.

4.4 Respuesta a la queja con causa que la generó determinada

Una vez tomadas las acciones necesarias y brindando el debido seguimiento de la queja, se puede ofrecer la respuesta a quien la formuló, según el *PG-09-R03 Respuesta a la queja*, los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben revisarse y aprobarse por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja, si en la queja se encuentra involucrado la Dirección técnica, la revisión y aprobación la debe realizar la Gerencia de Calidad; en caso opuesto, la revisión y aprobación será realizada por la Dirección técnica y/o la Alta Dirección; y en caso de que ambos departamentos se vean involucrados el laboratorio contratará a un tercero para dicha revisión y aprobación. Esta respuesta se efectúa si la solución subsana la queja y evita su repetición. En este caso, la respuesta a quien formuló la queja puede ser la explicación de la causa que la generó y las acciones que se toman para evitar la repetición. Esta respuesta debe contener la corrección que proceda para reparar cualquier afectación creada. Esta respuesta final, se efectúa sólo con la aprobación de la persona contratada para dicha función.

PG-P09		
Resolución de quejas y apelaciones	Versión: 03	Página 4 de 4

4.5 Registros

Código	Nombre
PG-P09-R01 Recepción de queja	Control: La Gerencia de la Calidad le asigna un consecutivo compuesto por el año y un número de dos dígitos, iniciando por el 01. Ejemplo 2020-01.
PG-P09-R02 Tratamiento y seguimiento a quejas	Control: La Gerencia de la Calidad le asigna un consecutivo al confeccionarlo, compuesto por el año y un número de dos dígitos, iniciando por el 01. Ejemplo 2020-01.
PG-P09-R03 Respuesta a la queja	Control: La Gerencia de la Calidad le asigna un consecutivo al confeccionarlo, compuesto por el año y un número de dos dígitos, iniciando por el 01. Ejemplo 2020-01

-----**FIN DEL PROCEDIMIENTO**-----